

Carte di Credito Nexi Individuali

Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni in maiuscolo nel Regolamento, anche se al plurale, hanno questi significati:

- **ADDEBITO RICORRENTE:** Il Titolare autorizza il Beneficiario a chiedere a Nexi di trasferire periodicamente una somma, anche variabile, dalla propria Carta al conto del Beneficiario. Il trasferimento è eseguito da Nexi alla data o alle date concordate dal Titolare e dal Beneficiario.
- **AREA EURO:** Gli Stati dell'Unione Europea che adottano o che adotteranno l'euro come propria moneta.
- **AREA PERSONALE:** Area riservata del Sito Internet e dell'App di Nexi o della Banca Collocatrice.
- **ATM (Automated Teller Machine):** Lo sportello automatico di solito vicino a sportelli bancari, dove il Titolare può ottenere anticipi di contante e eventualmente, informazioni sul proprio conto.
- **AUTENTICAZIONE FORTE DEL TITOLARE (o SCA - STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION):** Basata su almeno due elementi tra:
 - conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce);
 - possesso (qualcosa che solo l'utente possiede);
 - inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come per esempio l'impronta digitale o il riconoscimento facciale).I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.
- **BANCA:** la Banca che riceve la richiesta di emissione della Carta (detta anche Banca Collocatrice).
- **BENEFICIARIO:** Il destinatario finale di un'operazione di pagamento (anche: ESERCENTE).
- **CARTA:** la Carta di credito emessa da Nexi e regolamentata dal Contratto.
- **CARTA SUPPLEMENTARE:** Carta Aggiuntiva che può essere richiesta come da art. 37.
- **CARTA A SALDO:** Carta per la quale le spese effettuate devono essere rimborsate in un'unica soluzione e senza applicazione di tassi di interesse come specificato all'art. 21.
- **CIRCUITO INTERNAZIONALE:** Circuito di accettazione e pagamento il cui marchio è indicato sulla Carta.
- **CODICE DEL CONSUMO:** Decreto legislativo 206/2005 e successive modifiche e integrazioni.
- **CONTRATTO:** Accordo tra il Titolare e Nexi per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati all'art. 2.
- **CONSUMATORE:** Persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **DISPONIBILITÀ:** La disponibilità di spesa residua nel mese (cfr. art. 6).
- **DOCUMENTO CONDIZIONI:** Documento che, oltre alle altre informazioni richieste dalla normativa, riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e cioè: il "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" per le Carte a Saldo.
- **ESERCENTE:** Il punto vendita e il fornitore, anche virtuale, aderente al Circuito Internazionale e che espone il relativo marchio, dove è possibile acquistare beni e servizi utilizzando la Carta.
- **ESTRATTO CONTO:** Il rendiconto periodico inviato da Nexi al Titolare (cfr. art. 23).
- **GIORNATA OPERATIVA:** Il giorno in cui i Prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione di un'Operazione di pagamento sono operativi per eseguire l'Operazione stessa.
- **LIMITE DI UTILIZZO:** Il limite massimo di spesa mensile associato alla Carta.
- **NEXI PAYMENTS SpA (Nexi):** Corso Sempione, 55 - 20149 Milano, iscritta all'Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 e soggetta a direzione e coordinamento di Nexi SpA. È l'Emittente della Carta.
- **OPERAZIONE DI PAGAMENTO:** L'attività del Titolare o del Beneficiario di versare, trasferire o prelevare fondi con la Carta.
- **OPERAZIONE FRAZIONATA:** Un'Operazione di importo pari o superiore a 15.000 euro posta in essere attraverso più Operazioni singolarmente di importo inferiore a tale limite, effettuate in momenti diversi ed in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni, quando ricorrano elementi per ritenerla tale.
- **ORDINE DI PAGAMENTO:** Istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario a Nexi con la quale viene chiesta un'Operazione di pagamento (cfr. art. 6).
- **PARTI:** Insieme, Nexi e il Titolare.
- **PIN (Personal Identification Number):** Codice da digitare sull'ATM o sul POS, se richiesto, per completare un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante.
- **POS (Point of Sale):** Terminale collocato presso gli Esercenti, per pagare beni e servizi con la Carta.
- **PRESTATORE DI SERVIZI DI PAGAMENTO:** Il soggetto definito all'art. 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo 11/2010 e successive modifiche.
- **REGOLAMENTO TITOLARI:** Questo Regolamento contrattuale.
- **RILASCIO DI UNA CARTA DI CREDITO:** Rilascio da parte di Nexi, di una Carta di pagamento collegata al conto del Titolare. L'importo complessivo delle Operazioni effettuate con la Carta in un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del Titolare a una data stabilita.
- **SERVIZIO CLIENTI:** Il servizio di assistenza a disposizione dei Clienti (riferimenti sui Fogli Informativi delle Carte). Consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Titolare. Tramite il Servizio Clienti il Titolare può ricevere assistenza per domande, richieste di aiuto, notifiche di anomalie o questioni riguardanti la Carta, anche in merito alla sicurezza.
- **SITO INTERNET:** a seconda dei casi (e di quanto specificamente indicato nelle clausole del Contratto), il sito web dell'Emittente (www.nexi.it) e/o della Banca collocatrice (www.illimity.it), attraverso il quale il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Personale, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione periodica), usufruire dei servizi accessori e effettuare Operazioni dispositive e usufruire dei servizi di assistenza in chat, anche con operatore.
- **SUPPORTO DUREVOLE:** Ogni strumento con cui il Titolare può conservare informazioni a lui dirette e recuperarle facilmente per un periodo adeguato ai fini cui sono destinate, e che ne consenta la riproduzione immutata (per esempio, file .pdf).
- **TESTO UNICO BANCARIO:** Il Decreto legislativo 385/1993 e successive modifiche e integrazioni.
- **TITOLARE:** Il soggetto a cui è rilasciata la Carta.
- **TITOLARE DELLA CARTA SUPPLEMENTARE:** Il soggetto a cui è rilasciata la Carta Supplementare.

Art. 2 - Oggetto e composizione del Contratto**Art. 2.1 Oggetto**

Il Contratto ha come oggetto l'emissione da parte di Nexi di una Carta del tipo prescelto dal Titolare, e l'erogazione di servizi collegati.

Le disposizioni di questo Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di contante secondo le modalità indicate dalle leggi in vigore.

Art. 2.2 Composizione

Il Contratto si compone di questo Regolamento, che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne sono parte integrante e sostanziale:

- per tutte le Carte, il "Documento di sintesi" che è il frontespizio del contratto;
- il "Modulo di Richiesta" della Carta, con i dati del Titolare e di eventuali Titolari di Carte Supplementari;
- la "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carte di credito";
- la "Sicurezza dei pagamenti", disponibile anche sul Sito Internet.

Art. 3 - Emissione della Carta e perfezionamento del Contratto

La Banca che riceve la richiesta di emissione della Carta effettua autonomamente l'istruttoria, secondo i criteri che ha adottato per il rilascio di Carte di credito; a sua discrezione può inoltrarla a Nexi con i dati contenuti nel Modulo di Richiesta, compilato, firmato dal Titolare e convalidato dalla Banca. La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, costituisce la proposta contrattuale del Titolare. Il Contratto è perfezionato dopo che la richiesta è stata accettata da Nexi e quando il Titolare riceve la Carta insieme alla lettera di accettazione. Nexi rilascia la Carta, a proprio insindacabile giudizio, solo a persona fisica, maggiorenne e non interdetta. Il Titolare può presentare la richiesta di emissione della Carta solo per sé stesso; la Carta non può in alcun modo essere emessa in nome del Titolare per conto di un soggetto terzo. La Carta è proprietà di Nexi.

Art. 4 - Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che rientra nella definizione di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, e può quindi recedere dal Contratto entro 14 giorni:

- dalla data di perfezionamento del contratto (cfr. art. 3)
- dal giorno - se successivo alla data di perfezionamento del contratto - in cui riceve tutte le condizioni e le informazioni previste dalle norme (Art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario e, per i contratti perfezionati con tecniche di comunicazione a distanza, il Codice del consumo).

Il Titolare può recedere senza penali e senza doverne indicare il motivo inviando una raccomandata A.R. a Nexi (cfr. art. 43). Il recesso è efficace da quando Nexi ne viene a conoscenza. Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 giorni dall'invio della comunicazione di recesso il Titolare deve:

- restituire a Nexi l'importo dovuto in linea capitale;
- pagare gli interessi maturati fino alla restituzione, calcolati come da Contratto;
- pagare le eventuali somme non restituibili versate da Nexi alla Pubblica Amministrazione (es. imposta governativa di bollo sull'estratto conto).

Se il Titolare ritarda a pagare queste somme, decorrono interessi di mora, spese e commissioni (cfr. Documento Condizioni). Al Titolare che recede sulla base di questo articolo non è addebitata nessuna parte della quota annuale di cui all'art. 5; se già addebitata, è restituita per intero. Se in possesso della Carta, il Titolare deve tagliarla verticalmente in due parti. Il recesso, a fronte del quale Nexi blocca la Carta, vale anche per i servizi accessori al Contratto (cfr. art. 36). Ogni utilizzo della Carta bloccata è illecito.

Art. 5 - Durata del Contratto e validità della Carta

Art. 5.1. Durata

Il Contratto ha durata indeterminata. Ogni Carta è valida fino all'ultimo giorno del mese di scadenza indicato sulla Carta. Il periodo di validità è previsto solo per sicurezza e per permettere la sostituzione periodica della plastica e non incide sulla durata indeterminata del Contratto. Di regola la Carta è rilasciata per 36 mesi ed è rinnovata automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. D'accordo con la Banca, Nexi può prevedere periodi diversi di validità e rinnovo della Carta.

Art. 5.2. Costi di emissione e di rinnovo

Nexi addebita in Estratto Conto i seguenti costi, come indicato nel Documento Condizioni:

- **quota annuale:** per ogni anno di validità della Carta;
- **quota di rinnovo Carta a scadenza:** a ogni rinnovo della carta. È addebitata quando Nexi produce materialmente la plastica cioè 2 mesi prima della scadenza della Carta.

Art. 5.3. Modifica del Circuito Internazionale

Al rinnovo, Nexi può modificare il Circuito Internazionale della Carta comunicandolo al Titolare. In questo caso, il Titolare può chiedere la riemissione della Carta sul precedente Circuito, senza costi aggiuntivi.

Art. 6 - Limite di utilizzo e disponibilità

Il Limite di Utilizzo della Carta

- è stabilito dalla Banca, con l'istruttoria di cui all'art. 3, entro i limiti indicati da Nexi;
- è riportato nel Modulo di Richiesta della Carta.

Art. 6.1. Variazioni al Limite di utilizzo

Il Titolare può chiedere per iscritto alla Banca la variazione del Limite di Utilizzo; la Banca, a sua discrezione, inoltra la richiesta a Nexi, che la può valutare e accettare a proprio insindacabile giudizio.

Su richiesta della Banca, Nexi può variare il Limite di Utilizzo per giustificato motivo in qualsiasi momento:

- salvo quanto previsto agli articoli 22 e 34
- comunicandolo al Titolare come da art. 42
- se ci sono i presupposti indicati all'art. 38

Art. 6.2. Disponibilità

La Disponibilità della Carta è determinata nel corso di ogni mese dalla differenza fra il Limite di Utilizzo e gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante già eseguiti e/o contabilizzate.

Nel Limite di Utilizzo residuo non sono ricomprese le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri dettagliati nel Documento Condizioni, che tuttavia il Titolare si obbliga a corrispondere all'Emittente unitamente a tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo di denaro contante effettuate con la Carta come previsto dal successivo art. 20.

La Disponibilità della Carta si ripristina ogni mese fino all'importo del Limite di Utilizzo, decurtato delle eventuali Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non inserite nell'Estratto Conto del mese precedente.

Art. 6.3. Altri possibili Limiti di utilizzo

Per le **Operazioni di anticipo di contante**, le Banche che erogano il servizio e/o i terzi proprietari o Gestori degli ATM possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, per ciascuna Operazione, giornalieri, mensili o altro.

Per motivi di sicurezza, Nexi può anche stabilire limiti massimi di spesa **per i singoli utilizzi** della Carta, che in tal caso sono indicati nel Documento Condizioni.

Per ulteriori informazioni sui limiti massimi dei singoli utilizzi il Titolare può contattare il Servizio Clienti.

Art. 7 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può mai essere ceduta o data in uso a terzi. Ai sensi della normativa vigente, il Titolare è tenuto a segnalare, nel corso del futuro svolgimento del rapporto, attraverso una comunicazione al Servizio Clienti, le eventuali Operazioni superiori al limite di Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione del soggetto per conto del quale le Operazioni sono compiute, indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un'operazione unica o con più Operazioni frazionate. Entro la disponibilità, la Carta, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e servizi presso gli Esercenti.

L'acquisto può avvenire anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richieda:

- (i) con la firma dello scontrino del POS installato presso l'Esercente o di documento equivalente;
- (ii) quando prevista, digitando il PIN
- (iii) in modalità **contactless**, senza firmare lo scontrino o documento equivalente né digitare il PIN;
- (iv) con **dispositivo mobile abilitato** previa registrazione e abilitazione della Carta ai servizi "Mobile Payments" attivati di volta in volta da Nexi (per esempio: Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al Titolare attraverso i canali standard di comunicazione. Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- (v) per l'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici, utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (per esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati Carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente o, per gli ordini telefonici, comunicando i dati riportati sulla carta).

Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, Nexi utilizza il protocollo "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema.

Nexi iscrive di sua iniziativa e gratuitamente al protocollo 3D Secure i Titolari che hanno comunicato il numero di cellulare a Nexi o alla Banca, fatta salva la possibilità per il Cliente di modificare il numero, accedendo nell'Area Personale. Se Nexi non detiene un numero di cellulare valido, ai Titolari è richiesto di contattare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono. Sarà cura del Cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili dall'Emittente. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

Per un uso consapevole e sicuro della Carta su Internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul Sito Internet nelle sezioni Sicurezza e Trasparenza.

- b) **ottenere anticipi di contante** da parte di Banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche agli sportelli ATM che espongono il marchio del Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di contante avviene digitando il PIN. Con le funzionalità base del Servizio Spending Control, il Titolare può gratuitamente impedire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento. Il Servizio consente, come funzionalità aggiuntiva, di personalizzare la spendibilità della Carta. Il Servizio è fruibile accedendo all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Per le condizioni economiche del Servizio si rimanda al Documento Condizioni. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

Art. 7.1. Linee di credito aggiuntive

Se la tipologia di Carta lo prevede, il Titolare può chiedere alla Banca di attivare sulla Carta una o più linee di credito aggiuntive (cui sarà associato un ulteriore fido) per accedere a ulteriori servizi.

Per chiedere di attivare le linee di credito aggiuntive è necessario che il Titolare sottoscriva il relativo contratto.

La richiesta può essere inviata:

- alla filiale della Banca, che la può accogliere a suo insindacabile giudizio e, in questo caso, inoltrare a Nexi;
- direttamente a Nexi tramite i canali che di volta in volta possono essere messi a disposizione e resi noti al Titolare. Nexi valuta la richiesta e può accettarla a proprio insindacabile giudizio.

Art. 8 - Addebiti ricorrenti

Il Titolare può utilizzare la Carta per pagare spese ricorrenti, a intervalli regolari, presso Esercenti (o altri Beneficiari) con i quali ha stipulato contratti per l'erogazione continuativa di beni o servizi (es. domiciliazione di utenze, abbonamenti, ecc.) e che ha autorizzato ad addebitare le spese sulla Carta.

La **revoca dell'autorizzazione all'addebito** di tali spese sulla Carta deve essere **comunicata dal Titolare direttamente all'Esercente/Beneficiario**, come previsto dalla legge o dal contratto con l'Esercente/Beneficiario. La revoca diviene effettiva con i tempi tecnici che dipendono dai sistemi degli Esercenti/Beneficiari. **Nexi resta estranea a ogni contestazione sull'efficacia della revoca.**

In tutti i casi di cessazione del Contratto e/o di blocco e di invalidazione della Carta come da Contratto, a propria cura e spese il Titolare deve revocare l'autorizzazione nei confronti dell'Esercente/Beneficiario immediatamente e, quando possibile, prima che il contratto sia cessato e che la Carta divenga inutilizzabile. **In tutti i casi di sostituzione della Carta** come da Contratto, qualora cambi la numerazione della Carta stessa, immediatamente e a propria cura e spese, il Titolare deve comunicare all'Esercente/Beneficiario, i dati della nuova Carta.

Art. 9 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

Se utilizza la Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, il Titolare presta il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- a) con la firma degli scontrini emessi dai POS, installati presso l'Esercente o di documenti equivalenti;
 - b) quando previsto digitando il PIN, se richiesto;
 - c) in modalità **contactless**, senza firmare lo scontrino o documento equivalente né digitare il PIN;
 - d) con l'**Autenticazione forte** del Titolare, quando il sistema lo richiede;
 - e) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, **inserendo sul Sito o comunicando all'Esercente il numero della Carta e del codice di sicurezza** riportato sul retro della Carta e gli altri estremi della Carta richiesti; oppure con le differenti modalità previste dall'Esercente anche tramite il protocollo «3D Secure» quando previsto.
- Per i dettagli si veda il Regolamento del Servizio di Protezione antifrode 3D Secure disponibili nell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- f) per addebiti ricorrenti, **con disposizione diretta dell'Esercente/Beneficiario** autorizzato in tal senso dal Titolare (cfr. art. 8).

Il Titolare conferma così di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito per la revoca del consenso (cfr. art. 10) e l'utilizzo non autorizzato della Carta. L'autorizzazione (cfr. art. 8) deve essere concessa prima che un'Operazione di pagamento sia eseguita o anche dopo, se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti.

Nexi:

- paga all'Esercente per conto del Titolare gli importi relativi agli acquisti;
- addebita, di volta in volta, al Titolare gli importi relativi agli acquisti senza comunicazione preventiva salvo esplicita richiesta di rettifica da parte del Titolare stesso (cfr. art. 24).

Art. 10 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento

Il consenso a eseguire una o una serie di Operazioni di pagamento, trasmesso a Nexi dal Titolare direttamente o tramite il Beneficiario, può essere revocato dal Titolare prima che Nexi riceva l'Ordine di pagamento. La revoca deve avvenire, quando possibile, con le stesse modalità con cui il consenso è stato dato, o con le modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento deve essere fatta direttamente all'Esercente/ Beneficiario, **prima che Nexi riceva l'Ordine di pagamento**. Nel caso di addebiti ricorrenti sulla Carta preventivamente autorizzati dal Titolare, (es.: abbonamenti o domiciliazione di utenze), quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento **prima che Nexi**

Io riceva, entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge o dal contratto con l'Esercente/Beneficiario. Una volta che Nexi ha ricevuto l'Ordine di pagamento questo può essere revocato solo con il consenso di Nexi. In caso di Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. In tutti questi casi, Nexi si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca proporzionate ai costi sostenuti (come indicato nel Documento Condizioni). Le Operazioni di pagamento eseguite dopo che Nexi ha ricevuto la revoca del consenso non sono considerate autorizzate.

Art. 11 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

Nexi può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento da chiunque disposti se non rispettano le disposizioni del Contratto o se il pagamento è contrario alle norme nazionali e comunitarie.

In questo caso **Nexi** - a meno che tale informazione debba non essere fornita perché in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza (individuati come da articolo 126 del D. lgs 385/1993), o lo richiedano leggi, regolamenti, norme in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo - **comunica quanto prima al Titolare**:

- il rifiuto e, se possibile, le motivazioni;
- la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Titolare che hanno causato il rifiuto.

La comunicazione può avvenire:

- sugli scontrini emessi dai POS;
- tramite il Sito Internet sul quale è effettuato l'acquisto;
- per telefono, via SMS o via e-mail.

Se il rifiuto dell'Ordine di pagamento è obiettivamente giustificato, Nexi considera non ricevuto l'Ordine di pagamento e può addebitare al Titolare le spese ragionevoli per la comunicazione, come indicato nel Documento Condizioni.

Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti

Nexi:

- a) non ha responsabilità se la Carta non è accettata dagli Esercenti per cause che non le sono imputabili;
- b) è estranea ai rapporti commerciali fra il Titolare e gli Esercenti; è pertanto esclusa ogni responsabilità di Nexi per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche se i relativi Ordini di pagamento sono già stati eseguiti.

Fatto salvo quanto previsto alla lettera b), il Titolare può rivolgersi a Nexi per attivare le procedure di rimborso ("charge-back") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di:

- difetti dei beni o dei servizi;
- tardata, mancata o parziale consegna dei beni;
- tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi;
- disservizi e simili.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare può contattare il Servizio Clienti o consultare il Sito Internet.

Art. 13 - Operazioni di prelievo e anticipo di contante

Il Titolare può ottenere anticipi di contante nelle Banche che aderiscono al Circuito Internazionale in Italia e all'estero o agli sportelli ATM che espongono il marchio del Circuito Internazionale.

Art. 13.1 Operazioni nelle filiali delle Banche

Il Titolare dà il consenso sottoscrivendo l'apposito modulo.

Art. 13.2 Operazioni agli sportelli ATM

Il Titolare dà il consenso alle Operazioni di prelievo di denaro contante digitando il PIN ed accetta e riconosce che queste sono valide e autorizzate, e che si riferiscono a se stesso. Le registrazioni automatiche delle disposizioni effettuate agli ATM hanno valore di prova.

Nexi non è responsabile se agli ATM:

- la Carta non viene accettata;
- non viene erogato contante;
- è erogato contante per importi inferiori al Limite di Utilizzo Residuo per il prelievo di contante.

Art. 13.3 Commissioni

Su tutti i prelievi e gli anticipi di contante Nexi applica una commissione come previsto nel Documento Condizioni. Come previsto dal Circuito Internazionale, le Banche che erogano il servizio e/o i terzi proprietari o Gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni comunicate o evidenziate dagli ATM al momento del prelievo.

Art. 14 - Operazioni in valuta estera

Tutte le Operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono addebitate:

- in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale nel momento della conversione;
- nel rispetto degli accordi Internazionali in vigore;
- con la maggiorazione indicata nel Documento Condizioni.

L'utilizzo della Carta, in tutti i Paesi, è soggetto alle norme valutarie via via vigenti e applicabili.

Art. 15 - Firma sulla Carta e sullo scontrino

- a) **firma sulla Carta**: il Titolare deve firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso ed è responsabile di ogni conseguenza che può derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, (cfr. anche art. 31).
- b) **firma del Titolare sullo scontrino**, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante (quando prevista): la firma deve essere conforme a quella apposta sul Contratto e sul retro della Carta.

Art. 16 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia

A ciascuna Carta è attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato solo dal Titolare insieme alla Carta, per le Operazioni di pagamento (quando richiesto) e per le Operazioni di anticipo di contante in Italia e all'estero eseguite presso gli sportelli ATM aderenti al Circuito Internazionale. Se richiesto, il PIN può essere utilizzato anche per altri tipi di pagamento che prevedono l'uso di apparecchiature elettroniche. Il PIN, generato automaticamente, non è noto al personale di Nexi né a quello della Banca ed è comunicato al Titolare tramite i canali via via disponibili.

Il Titolare deve custodire il PIN con la massima cura, tenerlo segreto, non annottarlo sulla Carta, non conservarlo con la Carta o con altri documenti personali.

Se non rispetta queste misure di cautela, **il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che può derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN**, (cfr. anche art. 31).

Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante

La Banca alla quale il Titolare chiede un anticipo di contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, possono chiedere al Titolare un documento di riconoscimento che ne provi l'identità e annotarne gli estremi.

Se la Carta risulta legittimamente bloccata, la Banca e l'Esercente possono trattenerla e invalidarla.

Art. 18 - Servizi on-line

Dopo essersi registrato al sito internet e/o all'App, il Titolare può accedere ai servizi informativi e dispositivi sulla Carta, di assistenza, di sicurezza e utilità, nell'area riservata, nonché al sito internet e/o alla app della Banca.

Come previsto dalla legge, Nexi si riserva di chiedere al Titolare l'Autenticazione a due fattori sia per l'accesso all'Area Personale che per l'utilizzo dei servizi. Nexi è autorizzata ad attivare e implementare l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sull'Area Personale, utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni che Nexi di volta in volta rende noti.

Art. 19 - Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento ed alle Operazioni di anticipo di denaro contante

I messaggi di Alert tramite notifiche APP o tramite SMS o tramite E-MAIL, consentono al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazioni di prelievo di denaro contante richiesti sulla sua Carta.

Art. 19.1 Messaggi di sicurezza

Gli Avvisi di Sicurezza sono inviati gratuitamente da Nexi, tramite canale SMS, per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia predefinita da Nexi di 500 Euro, salvo eventuali personalizzazioni previste per talune Banche; o tramite canale e-mail per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 25 Euro. Il servizio è attivato automaticamente su canale SMS ove il Titolare fornisca esclusivamente un numero di telefono, o su canale e-mail ove il Titolare si iscriva all'Area riservata del Sito Internet o all'App di Nexi o, ove previsto, della Banca e ove non abbia attivato il servizio Messaggi di Alert – Avviso Movimenti. A fronte di tale iscrizione, il canale SMS verrà sostituito dal canale e-mail; il Titolare può inoltre aderirvi successivamente chiedendolo al Servizio Clienti o in fase di registrazione all'Area Personale.

Art. 19.2 Avviso movimenti

Il servizio di **avviso movimenti** permette di ricevere notifiche SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia predefinita da Nexi per il servizio di messaggi di Sicurezza.

Solo se è già attivo il servizio di messaggistica di sicurezza, il Titolare può richiedere l'attivazione del servizio tramite il Servizio Clienti o l'Area Personale (Portale o App), indicando l'importo minimo sopra il quale desidera ricevere il messaggio di Alert per le transazioni.

In alternativa, il Titolare può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori alla soglia predefinita da Nexi. A seguito della richiesta, Nexi invierà al Titolare, sul numero di cellulare da lui indicato, un avviso per ogni movimento sulla carta uguale o superiore alla soglia. Per il dettaglio delle condizioni economiche via via applicate si veda il Documento Condizioni.

Art. 19.3 Funzionamento dei Messaggi di Alert

Nexi invia al cellulare o all'indirizzo e-mail indicato dal Titolare un messaggio con i dati necessari a identificare l'Ordine di pagamento o l'Operazione di anticipo di contante. Il Titolare può così verificare la correttezza dei dati e:

(i) rilevare e comunicare subito al Servizio Clienti di Nexi (recapiti all'art. 43), la disattivazione dei Messaggi di Alert è possibile solo attraverso il Servizio Clienti, eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto all'art. 31

e/o

(ii) richiederne rettifica (cfr. art. 24).

Il Regolamento dei servizi e il valore delle soglie sono disponibili sul Sito Internet o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Il Titolare deve segnalare a Nexi eventuali variazioni del numero di telefono (cfr. art. 43). I Servizi di Alert sono collegati al numero telefonico o all'indirizzo e-mail indicato, pertanto, in caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico o dell'indirizzo e-mail, i servizi saranno fruiti dal cessionario del numero, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare che lo cede.

Art. 20 - Pagamenti

Il Titolare paga a Nexi l'importo indicato nell'Estratto Conto relativo a:

a) tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante effettuate con la Carta, anche con apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici;

b) le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri, così come dettagliati nel Documento di Sintesi.

Il Titolare autorizza Nexi ad addebitare/accreditare tutti gli importi, che verranno registrati nell'Estratto Conto, sul conto corrente bancario indicato sul Modulo di Richiesta.

Gli addebiti/accrediti sono effettuati con la valuta indicata nel Documento Condizioni e nell'Estratto Conto.

Art. 20.1 Ritardato o mancato pagamento

In caso di ritardato pagamento, decorrono interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nel Documento Condizioni.

Oltre a quanto previsto agli articoli 22 e 34, il mancato e puntuale pagamento dell'importo anche di un solo Estratto Conto può comportare l'invio di comunicazioni e segnalazioni, come prevede la normativa in vigore, per inserire i dati della Carta e/o del Titolare nella Centrale di Allarme Interbancaria (CAI) presso la Banca d'Italia, e in altre Banche dati pubbliche o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare è informato in anticipo rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.

Art. 21 - Modalità di pagamento

Il Titolare deve pagare l'importo di cui all'art. 20, senza necessità di preavviso e comunque entro la data di valuta di addebito indicata nell'Estratto Conto, in un'unica soluzione e senza interessi.

Art 22 – Decadenza dal beneficio del termine e risoluzione

Art. 22.1 Cause

Nexi può

- dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine di rimborso rateale (come da Art. 1186 del Codice civile)

- dichiarare risolto il Contratto (come da Art. 1456 del Codice civile) se:

(i) ogni somma dovuta per qualsiasi titolo non è pagata in modo puntuale e integrale

(ii) la Carta è usata oltre il Limite di Utilizzo

(iii) non sono rispettati gli obblighi di cui agli artt. 6 (Limiti di utilizzo e disponibilità), 15 (Firma sulla Carta e sullo scontrino), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 20 (Pagamenti), 21 (Modalità di pagamento), 23 (Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di contante), 31 (Obblighi del Titolare in relazione all'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), 33 (Uso illecito della Carta), 42 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali);

(iv) il Titolare al momento della richiesta di emissione della Carta ha dichiarato dati falsi;

(v) non sono rispettati gli obblighi delle norme in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;

- (vi) la Carta è usata in modo contrario alle norme in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vii) sono individuate anomalie e incongruenze negli adempimenti in materia di adeguata verifica (come da D.Lgs. 231/2007).

Art. 22.2 Modalità

Nexi invia al Titolare la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto con raccomandata A.R. , per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili (cfr. art. 43).

Il Titolare deve subito pagare, in unica soluzione, ogni somma dovuta a Nexi; se in possesso della Carta, deve invalidarla tagliandola verticalmente in due parti. In ogni caso, Nexi blocca la Carta e ne viene ritenuto illecito ogni utilizzo successivo. Dalla data della dichiarazione della decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto decorrono interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nel Documento Condizioni.

Art. 23 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive per Operazioni di pagamento e di anticipo di contante

Art. 23.1 Estratto Conto

Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea di rendicontazione. Nexi produce e mette gratuitamente a disposizione del Titolare nell'Area Personale (anche del Sito e dell'App di ilimity), un Estratto Conto mensile su Supporto Durevole (non cartaceo) con il dettaglio della posizione finanziaria del Titolare e cioè:

- movimentazioni e somme registrate a debito/credito del Titolare e degli eventuali Titolari delle Carte Supplementari
- limite di Utilizzo
- saldo debitore/creditore
- importo dovuto e valuta di addebito
- dettaglio di ogni Operazione di pagamento e di anticipo di contante.

L'Estratto Conto è prodotto solo se, nel mese di riferimento, si verifica almeno una di queste ipotesi:

- a) sono state registrate Operazioni di pagamento o di anticipo di contante;
- b) è stato effettuato l'addebito della quota annuale della Carta, se prevista;
- c) per le sole carte retail in presenza di debito residuo, è dovuto il versamento della rata mensile concordata (cfr. art. 21).

Dopo 60 giorni dalla notifica via mail della pubblicazione dell'Estratto Conto sull'Area Personale, se non è pervenuto a Nexi un reclamo scritto specifico (recapiti cfr. art. 44), l'Estratto Conto si intende senz'altro approvato dal Titolare in tutti gli elementi del documento. Il Titolare può comunque contestare successivamente eventuali Operazioni di pagamento o di anticipo di contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto (cfr. art. 24).

Il Titolare non può rifiutare o tardare il pagamento per:

- addebiti di Operazioni di pagamento o di anticipo di contante inclusi in ritardo nell'Estratto Conto
- accrediti disposti dagli Esercenti registrati in ritardo
- mancato o tardato invio degli Estratti Conto.

Art. 23.2 Documento Condizioni Annuale

Almeno una volta all'anno Nexi mette a disposizione del Titolare, su Supporto Durevole, il "Documento Condizioni Annuale" che riporta le condizioni personalizzate in vigore relative alla Carta ed evidenzia le eventuali modifiche effettuate nell'anno, salvi i casi in cui ciò non sia obbligatorio ai sensi della disciplina applicabile.

Art. 23.3 Disponibilità dei documenti

I documenti elencati in questo articolo sono resi disponibili da Nexi gratuitamente sull'Area Personale, su Supporto Durevole. Se il Titolare non si iscrive all'Area Personale Nexi li produce e li invia al domicilio del Titolare in formato cartaceo, ai costi indicati nel Documento Condizioni. Se iscritto all'Area Personale, il Titolare riceve per mail un avviso della pubblicazione della comunicazione o del documento sull'Area Personale.

Il Titolare può:

- **cambiare la modalità di ricezione dei documenti** con la procedura disponibile sull'Area Personale
- **chiedere la produzione e l'invio dei documenti in formato cartaceo**, ai costi indicati nel Documento Condizioni. La richiesta deve essere effettuata contattando il Servizio Clienti o tramite l'Area Personale
- **chiedere la produzione e l'invio di ulteriori più frequenti informazioni**, ai costi indicati nel Documento Condizioni.

La relativa richiesta deve essere effettuata contattando il Servizio Clienti.

Per prendere visione e conservare la documentazione di cui a quest'articolo, il Titolare è tenuto a consultare periodicamente la propria mail o l'Area Personale.

Art. 24 - Rimborsi: Comunicazione di Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non autorizzate

Il Titolare, che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o anticipo di contante non autorizzate, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza a Nexi, contattando il Servizio Clienti, la quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva e/o ulteriori informazioni a supporto;

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito dell'operazione. Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se Nexi ha ommesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di anticipo di contante come previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di anticipo di contante tempo per tempo vigenti.

Un'operazione di pagamento o di anticipo di contante si intende non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'Ordine o alle istruzioni impartite dal Titolare.

Art. 25 - Rimborsi: Responsabilità di Nexi per Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non autorizzate e rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente articolo, qualora un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante non sia stata autorizzata, Nexi dispone in favore del Titolare il rimborso dell'operazione di pagamento entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione dell'Operazione non autorizzata perviene a Nexi.

Ove necessario, Nexi procede al rimborso dell'Operazione, sul conto corrente collegato alla carta tramite bonifico bancario ordinario.

Il rimborso è registrato nel primo Estratto Conto utile, ed in particolare:

- se la comunicazione dell'Operazione non autorizzata avviene prima della fine del mese in cui è stata effettuata l'Operazione, il rimborso viene registrato nell'Estratto Conto dello stesso mese con data pari alla data dell'Operazione;
- se la comunicazione dell'Operazione non autorizzata avviene dopo la fine del mese in cui è stata effettuata l'Operazione, il rimborso avviene tramite bonifico bancario ordinario e la data valuta del rimborso dell'Operazione coincide con la data in cui il bonifico viene disposto verso il conto corrente del Titolare. In tal caso, il rimborso dell'Operazione e degli eventuali ulteriori oneri da rimborsare, ove dovuti, viene registrato nell'Estratto Conto del mese di disposizione del bonifico. In aggiunta, per le sole Carte Revolving, sono altresì registrati con le medesime tempistiche gli interessi a credito, a decorrere dalla data dell'Operazione. Il rimborso non preclude la possibilità per Nexi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante era stata autorizzata o correttamente eseguita; in questo caso, Nexi può ottenere che il Titolare

restituisca l'importo rimborsato.

Per dimostrare che l'Operazione sia stata effettivamente autorizzata dal Titolare, ai sensi dell'articolo che precede, Nexi può chiedere al Titolare - entro 7 giorni dalla comunicazione di Operazione non autorizzata - di fornire entro un tempo ragionevole comunicato da Nexi, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'Operazione di cui il Titolare chiede la rettifica. Qualora, nel corso dell'istruttoria e prima della scadenza del termine concesso al Titolare per la produzione della documentazione, Nexi acquisisca elementi idonei a: i) configurare un motivato sospetto di frode da parte del Titolare, e/o ii) dimostrare che l'operazione contestata era stata autorizzata dallo stesso, Nexi si riserva la facoltà di concludere anticipatamente l'istruttoria, anche prima della scadenza del termine di 15 giorni, senza attendere la produzione della documentazione richiesta al Titolare. Se il Titolare non fornisce tali informazioni e/o documenti entro i tempi comunicati da Nexi, quest'ultima effettuerà le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso e, qualora ritenga che l'Operazione sia stata autorizzata dal Titolare, potrà ottenere che il Titolare restituisca l'importo rimborsato.

Al riguardo, il Titolare prende atto che Nexi, qualora accerti che l'Operazione era stata autorizzata, avrà diritto di procedere, entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'Operazione non autorizzata, ai sensi delle previsioni che precedono, al riaddebito di tali somme come da autorizzazione rilasciata in fase di apertura del rapporto, ripristinando la Disponibilità e la situazione del conto corrente indicato nel Modulo di Richiesta come se il rimborso non avesse avuto luogo.

Nexi fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso. Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un reclamo a Nexi ai sensi dell'art. 44 e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre, in caso di violazione delle regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 44.1.

Nexi può sospendere il rimborso se c'è un motivato sospetto di frode, che comunica subito alla Banca d'Italia. Le Parti escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Alle Operazioni di pagamento effettuate via Internet si applicano inoltre, dove previsto, le disposizioni dell'art. 62 del Codice del Consumo.

Art. 26 - Rimborsi Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite

Art. 26.1 Quando e come chiedere rimborso

Se un'Operazione di pagamento autorizzata, disposta dal Beneficiario o per suo tramite, è già stata eseguita, il Titolare può chiederne il rimborso entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, se soddisfatte entrambe queste condizioni:

- a) il Titolare ha autorizzato direttamente il Beneficiario per l'Operazione di pagamento, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi considerati il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso.

Il Titolare non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato all'art. 14. Su richiesta di Nexi, il Titolare fornisce documenti e ogni elemento utile a dimostrare l'esistenza delle condizioni sopra illustrate. **Entro 10 giornate operative** dalla ricezione della richiesta, Nexi:

- **dispone** a favore del Titolare il **rimborso** dell'importo dell'Operazione di pagamento, che è registrato nel primo Estratto Conto utile;
- l'operazione di rimborso viene registrata in estratto conto con data uguale a quella dell'addebito;
- **fornisce una giustificazione in caso di rifiuto del rimborso**. Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un esposto alla Banca d'Italia o rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), secondo le modalità indicate nel Regolamento disponibile sul Sito www.arbitrobancariofinanziario.it e senza presentare un preventivo reclamo a Nexi.

Art. 26.2 Quando il Titolare non può chiedere rimborso

Il Titolare non può chiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario o per suo tramite, se:

- a) il Titolare ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente a Nexi;
- e
- b) limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Titolare è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, Nexi o il Beneficiario hanno fornito o messo a disposizione del Titolare le informazioni sulla futura Operazione di pagamento almeno 4 settimane prima della sua esecuzione.

Art. 27 - Obblighi di Nexi in relazione alla Carta

Nexi deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli articoli 7 e 31;
- b) non inviare Carte non richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare debba essere sostituita;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione (cfr. art. 31) e, in caso di blocco (cfr. art. 34), per chiedere la riattivazione della Carta o l'emissione di una nuova Carta, se l'Emittente non vi abbia già provveduto;
- c-bis) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 33, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione dello strumento di pagamento;
- d) impedire l'utilizzo delle Carte dopo la comunicazione del Titolare (cfr. art. 31).
- e) rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi in materia di controllo costante ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs 231/2007 e s.m.i..

Art. 28 – Responsabilità di Nexi: utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN

Gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante sono correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta e/ o il PIN ed è stata correttamente svolta l'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta.

Nexi non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante se il Titolare:

- fornisce gli estremi errati della Carta dell'Autenticazione forte del Titolare o del PIN;
- fornisce indicazioni errate per l'esecuzione di Operazioni di pagamento o per le Operazioni di anticipo di contante

Nexi agisce per conto del Titolare e compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e può addebitare al Titolare le spese sostenute per recuperarli, comunque proporzionate ai costi sostenuti come indicato nel Documento Condizioni. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario deve collaborare, anche comunicando a Nexi ogni informazione utile.

Se non è possibile recuperare i fondi, su richiesta scritta del Titolare, Nexi gli fornisce ogni informazione disponibile utile per un'azione di tutela. L'obbligo di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi riguarda mezzi e non il risultato. Nexi è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di anticipo di contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta e/o del PIN, e con il perfezionamento dell'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta, anche se quest'ultimo ha fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto ai dati richiesti.

Art. 28-bis – Responsabilità di Nexi: prova di autenticazione ed esecuzione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante

Se il Titolare nega di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante già eseguita o sostiene che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere di Nexi provare che l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

Rimane comunque valido quanto stabilito dagli articoli 24, 25, 26, 29.

Nell'ambito dell'istruttoria svolta a seguito della comunicazione di cui all'art. 24, Nexi può chiedere al Titolare dei documenti (quali, per esempio, scontrini emessi dal POS o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'Operazione di pagamento o all'Operazione di anticipo di contante di cui il

Titolare chiede la rettifica.

Art. 29 - Responsabilità di Nexi per la mancata, inesatta o tardata esecuzione delle Operazioni di pagamento e di anticipo di contante

Art. 29.1 Operazione disposta dal Titolare

Fatto salvo quanto previsto agli articoli 28, 24 e 30, se l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante è disposta dal Titolare, Nexi è responsabile nei suoi confronti della corretta esecuzione dell'Ordine ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare al Titolare ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario che i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento sono stati accreditati al Beneficiario: in tal caso è il Prestatore di servizi di pagamento Beneficiario ad essere responsabile, nei confronti del Beneficiario, della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Art. 29.2 Operazione disposta dal Beneficiario

Fatto salvo quanto previsto agli articoli 28, 24 e 30, quando l'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette subito l'Ordine di pagamento a Nexi ed è responsabile della sua corretta trasmissione. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.

Se Nexi riconosce di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'Operazione di anticipo di contante, dispone subito in favore del Titolare il rimborso, che è registrato nel primo Estratto Conto utile.

Quando un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, Nexi, indipendentemente dalla propria responsabilità, si adopera subito, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante, e informa il Titolare del risultato.

Art. 30 - Circostanze anormali e imprevedibili

La responsabilità di Nexi, prevista dal Contratto, non comprende le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e i casi in cui Nexi ha agito per altri obblighi di legge.

Art. 31 - Obblighi del Titolare per l'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

Il Titolare deve:

- custodire e fare buon uso della Carta;
- adottare misure di massima cautela, anche per conservare il PIN e gli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente
- rispettare le indicazioni di Nexi e quanto scritto nel Contratto;
- comunicare direttamente a Nexi, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN o a tutti gli altri elementi resi via via disponibili dall'Emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di furto dei dati della Carta (cosiddetto social engineering; es: phishing) e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione degli stessi:
 - contattando il Servizio Clienti;
 - dandone conferma su richiesta di Nexi con lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 giorni successivi, o con qualsiasi altro mezzo (recapiti cfr. art. 43);
 - presentando tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per tutti i casi in cui l'Emittente lo richieda;
 - conservare copia della denuncia, a disposizione di Nexi, per almeno 12 mesi; entro tale periodo, Nexi può chiedere copia della denuncia al Titolare, che deve trasmetterla entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

Il Titolare può chiedere a Nexi, entro i 18 mesi successivi alla data della suddetta comunicazione di fornirgli i mezzi per dimostrare di averla correttamente effettuata.

Dopo aver ricevuto la comunicazione, Nexi:

- ne vieta l'utilizzo e fornisce al Titolare una conferma del blocco
- comunica il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto.

Quindi la Carta, anche se poi è ritrovata, non può più essere utilizzata e deve essere tagliata in due. A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui a questo articolo, Nexi in automatico emette un duplicato e lo invia al Titolare all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o comunicato in seguito. Se non è possibile, il Titolare è invitato a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una Carta sostitutiva.

Il Titolare che rispetta gli obblighi di questo articolo non subisce alcuna perdita per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente.

Resta la sua piena responsabilità se ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave, o non ha osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente previsti dal Contratto; in questo caso il Titolare sopporta tutte le perdite per Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate.

A meno che abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non subisce perdite per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando Nexi non ha rispettato l'obbligo indicato all'art. 27 lett. c); se il Prestatore di servizi di pagamento del Titolare o del Beneficiario non esige un'Autenticazione Forte del Titolare. Il Beneficiario o il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario rimborsano il danno finanziario causato a Nexi se non accettano l'Autenticazione Forte del Titolare; per l'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento.

Art. 31 - bis - Operazioni di pagamento il cui importo non è noto in anticipo

Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione quando il Titolare dà il consenso Nexi può bloccare i fondi sul conto di pagamento del Titolare solo se quest'ultimo ha acconsentito che sia bloccato un importo predeterminato. Nexi sblocca subito i fondi bloccati quando riceve le informazioni sull'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo che ha ricevuto l'Ordine di pagamento.

Art. 32 - Sostituzione della Carta danneggiata

Il Titolare può chiedere a Nexi la sostituzione della Carta danneggiata o smagnetizzata, anche tramite chat al Servizio Clienti o rivolgersi ai recapiti indicati con le modalità previste (art. 43).

Art. 33 - Uso illecito della Carta

Sono illeciti:

- l'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta o comunque non più utilizzabile a norma di Contratto
- l'agevolazione o la connivenza con altri usi fraudolenti della Carta.

Nexi si riserva di perseguire, anche penalmente, questi comportamenti illeciti.

Art. 34 - Blocco della Carta

Nexi ha diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta, in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di

un giustificato motivo connesso a uno o più dei seguenti elementi: a) sicurezza della Carta; b) sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato; c) significativo aumento del rischio che il Titolare non sia in grado di rispettare gli obblighi di pagamento; d) se si verificano le ipotesi che comportano la decadenza dal beneficio del termine e/o la risoluzione del Contratto come da art. 22. Nexi in questi casi:

- informa subito il Titolare del blocco della Carta
- motiva la decisione per telefono, via SMS, via e-mail, via PEC, via telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo.

Se possibile, l'informazione è data prima del blocco della Carta o al più tardi subito dopo, salvo che tale informazione non sia contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o Regolamento.

Fermo quanto previsto dall'art. 22, se vengono meno le ragioni che hanno portato a bloccare la Carta:

- Nexi, di sua iniziativa, riattiva la Carta o, per i casi di blocco di sicurezza o sospetto di utilizzo fraudolento o non autorizzato, ne emette un duplicato gratuito
- se non è possibile emettere un duplicato, Nexi informa il Titolare, che quindi può richiedere l'eventuale emissione di una nuova Carta alla Banca.

Nel caso in cui Nexi non vi abbia già provveduto d'iniziativa, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere a Nexi la riattivazione della Carta o l'emissione di un suo duplicato in base al motivo che ha determinato il blocco, contattando il Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/recapiti indicati all'art. 43.

Art. 35 - Recesso delle Parti

Art. 35.1 Recesso del Titolare

Fermo quanto previsto dall'art. 4, il Titolare può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese con le seguenti modalità alternative:

a) inviando una raccomandata A.R. a Nexi, anche tramite la Banca, ai recapiti indicati all'art. 44 compilando l'apposito modulo presso la Banca/recapiti indicati all'art. 43;

b) compilando l'apposito modulo presso la Banca

Il recesso, in entrambi i casi è efficace da quando Nexi ne viene a conoscenza.

Art. 35.2 Recesso di Nexi

Nexi può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 mesi e senza oneri per il Titolare, con raccomandata A.R. (cfr. art. 42)
Il recesso è efficace trascorso il periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Titolare viene a conoscenza del recesso da parte di Nexi;
- per giustificato motivo, che è reso noto al Titolare in qualsiasi momento senza preavviso, senza oneri per il Titolare, con raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili (cfr. art. 42). Il recesso è efficace quando il Titolare ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Titolare.

Art. 35.3 Diritti e obblighi del Titolare in tutti i casi di recesso

In caso di recesso da parte del Titolare stesso o di Nexi, **il Titolare**:

- entro 30 giorni dall'efficacia del recesso, deve pagare in unica soluzione, ogni somma dovuta a Nexi; se in possesso della Carta, deve invalidarla tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, Nexi blocca la Carta ed ogni utilizzo successivo è illecito;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, deve pagare interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nel Documento Condizioni;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in proporzione ai mesi di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in proporzione per il periodo precedente al recesso; se pagate in anticipo sono rimborsate in maniera proporzionale;
- se ha autorizzato l'addebito sulla Carta di spese ricorrenti (cfr. art. 8) **deve rivolgersi ai relativi Beneficiari e revocare le autorizzazioni** con congruo anticipo rispetto al recesso (se il recesso è esercitato dal Titolare), o subito dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato da Nexi).

Art. 35.4 Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi citati in questo articolo, il recesso comprende anche eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni eventualmente previste dalla normativa di settore.

Art. 36 - Servizi accessori

Nexi può associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (per esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti. La documentazione informativa sulle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare, è pubblicata nell'area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Internet.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini e alle condizioni contenute nel relativo Regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

Art. 37 - Carte Supplementari

Tramite la Banca, il Titolare della Carta ("Carta Principale") può chiedere una o più Carte Supplementari a suo favore ("Carte Aggiuntive"), che possono essere utilizzate dai relativi intestatari ("Titolari di Carte Supplementari") negli stessi limiti e modalità previsti dal Contratto. Il Titolare della Carta Principale e il Titolare della Carta Supplementare sono responsabili in solido per tutte le obbligazioni che derivano dall'uso della Carta Supplementare, perché la stessa è riconducibile al medesimo rapporto contrattuale relativo alla Carta Principale. Per tale motivo, tutti gli utilizzi della Carta Supplementare, le commissioni, gli interessi, le spese e gli oneri ad essa relativi, sono addebitati e descritti negli Estratti Conto della Carta Principale.

Art. 37.1 Condizioni specifiche delle Carte supplementari

Le Carte Supplementari sono emesse con la stessa scadenza della Carta del Titolare e sono utilizzabili entro il Limite di Utilizzo complessivo assegnato al Titolare della Carta Principale.

Il Titolare della Carta Supplementare ha gli stessi diritti e gli stessi obblighi previsti per il Titolare della Carta Principale. In tutti i casi di blocco per i quali non è prevista l'emissione di un duplicato, o in caso di invalidazione della Carta Principale come da Contratto, la Carta Supplementare è automaticamente riqualficata come Carta Principale, con conseguente addebito, a decorrere dalla successiva annualità, della quota annuale come previsto per la Carte Principali della tipologia a cui essa appartiene (cfr. Documento Condizioni). Se sono presenti più Carte Supplementari, è riqualficata come Carta Principale quella con quota annuale di importo maggiore.

Art. 38 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni è comunicata al Titolare (Art. 126-sexies del Testo Unico Bancario) solo da Nexi, ma può esser definita e proposta su iniziativa sia di Nexi che della Banca. Se le modifiche sono definite, proposte e formulate **dalla Banca**, è solo della Banca la responsabilità di assicurare il rispetto delle norme in materia di variazioni contrattuali.

Se le modifiche sono definite, proposte e formulate **da Nexi**, la responsabilità è di Nexi. La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Titolare a meno che questi non comunichi all'Emittente, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Titolare ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare a Nexi (=> art. 35), entro la data prevista per l'applicazione della modifica. Nexi può applicare modifiche dei tassi di interesse o di cambio con effetto immediato e senza preavviso

- **favorevoli** al Titolare

- **sfavorevoli** al Titolare, quando la modifica dipende solo dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto: in questo caso informa tempestivamente il Titolare con comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte in questo articolo.

La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se c'è un giustificato motivo, che deve essere individuato dal soggetto che la propone, cioè da parte di Nexi o della Banca, nei limiti indicati sopra. Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo sono effettuate da Nexi con preavviso di almeno 2 mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione (cfr. art. 42). Con le medesime modalità le comunicazioni possono essere trasmesse anche insieme all'invio dell'Estratto Conto e/o del Documento Condizioni Annuale.

Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

Art. 39 - Diritto di ottenere copia del Contratto

Il Titolare ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento Condizioni aggiornato.

Art. 40 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

In caso di recesso del Titolare, i tempi massimi di chiusura del contratto sono di 45 giorni da quando Nexi riceve la comunicazione di recesso.

Art. 41 - Cessione del Contratto/credito

Nexi, dandone comunicazione scritta al Titolare (cfr. art. 43), può cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Titolare.

Art. 42 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali

Salvo diverso accordo scritto di Nexi e del Titolare, tutte le comunicazioni sul Contratto, sono in italiano.

Tutte le comunicazioni per le quali è richiesta la forma scritta, come da norme via via vigenti, sono valide anche se inviate su Supporto Durevole.

Se non è escluso dalla legge o dal Contratto, Nexi fornisce al Titolare le comunicazioni di cui al Contratto con tecniche di comunicazione a distanza, e ne consente il salvataggio su Supporto Durevole. Nexi può, per esempio, utilizzare la posta elettronica (all'indirizzo indicato nel Modulo di richiesta da Titolare o ad altro comunicato successivamente) il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore con dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le telefonate tra Nexi e il Titolare possono essere registrate. Nexi può inoltre mettere a disposizione le comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul proprio Sito Internet nell'Area Personale, avvisando della pubblicazione il Titolare via e-mail.

Art. 42.1 Modifiche delle tecniche di comunicazione

Il Titolare può cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione comunicandolo a Nexi con le modalità prima indicate. In particolare, fermo quanto previsto dal precedente art. 23 sulla rendicontazione periodica, il Titolare può chiedere che le comunicazioni gli siano fornite in forma scritta per posta, pagando quanto indicato nel Documento Condizioni, se previsto. In questo caso, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare come previsto o consentito dal Contratto (per esempio: Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica unilaterale del Contratto) è effettuato con piena validità ai recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato.

Art. 42.2 Variazioni dei dati del Titolare

Il Titolare comunica tempestivamente a Nexi eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e di ogni altro recapito e dato personale comunicato a Nexi e contenuto nel Modulo di Richiesta. La comunicazione può avvenire:

- attraverso l'area personale del portale privato o app Nexi Pay;
- contattando il Servizio Clienti;
- tramite la Banca

Se il Titolare non comunica eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato sono valide ed efficaci.

Nexi invia tutte le comunicazioni previste dal Contratto solo al Titolare intestatario della Carta Principale; le stesse comunicazioni hanno effetto anche nei confronti di eventuali co-obbligati o garanti.

Art. 43 - Comunicazioni a Nexi

Il Titolare deve inviare le comunicazioni per iscritto a:

- Nexi Payments, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per tutte le comunicazioni da Contratto, le domande, le richieste di supporto e i servizi diretti al Servizio Clienti, e in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), il Titolare deve utilizzare i recapiti indicati nel Foglio Informativo o sul Sito Internet

Art. 44 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- sul Sito www.nexi.it, nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento");
- via mail: reclami@informa.nexi.it;
- tramite PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it;

- con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA - Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

È valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Titolare.

Nexi **risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative** dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Se Nexi, in situazioni eccezionali, è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.

Art. 44.1 Se Nexi non risponde, il reclamo non è accolto o il Titolare non è soddisfatto della risposta

Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o consultare direttamente sul Sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, il Titolare può presentare, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010). In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione.

In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Art. 39 del D. lgs. 11/2010 e successive modificazioni).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D.lgs. 11/2010 e successive modificazioni). Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito Internet.

Art. 45 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente

Il Contratto è redatto in italiano e regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto è competente, in via esclusiva il Foro dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto.

Art. 46 - Controlli

Nexi è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, Via Nazionale 91 - 00184 Roma.